

การศึกษาความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุข ในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ The Study of Happiness at Work and Factors Influencing Happiness at Work of Employees in Tourism and Hospitality Industry

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน¹
Supaporn Prasongthan

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มประชากรในการวิจัยได้แก่พนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจำนวน 4 ธุรกิจหลักได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจท่องเที่ยวและการจัดนำเที่ยว และธุรกิจคมนาคมขนส่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 384 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวมความสุขในการทำงานของพนักงานทั้ง 4 ธุรกิจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทธุรกิจแล้วจะพบว่าพนักงานในธุรกิจโรงแรมและพนักงานในธุรกิจคมนาคมขนส่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความสุขในการทำงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานใน 2 ธุรกิจที่เหลือ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบการถดถอยแบบขั้นตอนพบว่ามี 5 ตัวแปรองค์ประกอบความสุขในการทำงานซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้ร้อยละ 63.6 ($R^2 = .636$) ประกอบด้วย สุขภาพจิตใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในงาน โอกาสความก้าวหน้า และสุขภาพร่างกาย ตามลำดับอำนาจการทำนาย ดังนั้นหากธุรกิจสามารถใช้กระบวนการและเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานเพื่อวัดความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินชีวิต รวมถึงมีการจัดแผนงานพัฒนาบุคลากรและกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบจะส่งผลให้ได้องค์กรได้พนักงานที่เหมาะสมเข้ามาทำงานและทำงานได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว อุตสาหกรรมบริการ

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์วิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ

Assistant Professor, Department of Tourism and Hospitality Industry, Faculty of Humanities, Kasetsart University, Bangkok.

Corresponding e-mail: s_prasongthan@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study the level of happiness at work among tourism and hospitality employees and to study factors influencing tourism and hospitality employees' happiness at work. The process of this study involved quantitative research method. The sampling populations were tourism and hospitality employees which comprised of four main business groups: Lodging business, Food and Beverage business, Tour business and Transportation business. A survey questionnaire was administered to 384 respondents, which were divided into 4 groups equally. Statistical analysis was executed by descriptive and inferential statistics. The perceived level of workplace happiness was rated high. Comparing four main businesses, the results demonstrated that employees in lodging and transportation businesses had less workplace happiness than employees in food and beverage and tour businesses. There were 5 predictors of happiness at work including mental health, supervisory relationship, achievement, career advancement and physical health with the prediction coefficient (R^2) equal to .636. The study recommended the HR manager to focus on the process of selection that should contain emotional intelligence test along with attitude test to ensure that the company will get the right people for the job. Moreover, the human resource development plan and employee relations program should be considered as one of the key driven organizational success in order to gain and maintain employee's advancement, work life balance, performance and healthy relationships in which can lead to workplace happiness.

Keywords: *Happiness at work, Tourism industry, Hospitality industry*

บทนำ

ความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนาในชีวิต แต่ความสุขของแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกันออกไปแล้วแต่มุมมอง ประสบการณ์ชีวิต กลุ่มสังคม หรือ ประเทศที่อาศัยอยู่ บ้างก็มองว่าความสุขคือการมีครอบครัวที่ดี มีสถานภาพทางการเงินที่ดี มีงานที่มั่นคง แต่ในอีกหลายๆคนอาจจะมองว่าความสุขเป็นเพียงแค่การมีร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง มีสิ่งแวดล้อมและชุมชนที่เข้มแข็ง ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขได้รับความสนใจเป็นอย่างมากมาเป็นเวลานานทั้งจากฝั่งตะวันตกและตะวันออก นับจากสมัยกรีกที่มองว่าความสุขมาจากการที่มีปัญญา ความรู้ และความสงบสุขในจิตใจ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนในช่วงทศวรรษที่ 1990 ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเคลื่อนไหวแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกแทนที่แนวคิดจิตวิทยาเชิงลบ เช่น แนวคิดเกี่ยวกับความสุข ความหวัง การมองโลกในแง่ดี ปัญญา การให้อภัย ความเอาใจใส่ การตัวเจียมเนื้อเจียมตัว และความทุม่เมใจ ซึ่งแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกสามารถเพิ่มความแข็งแกร่งในเชิงบวกของคน อันส่งผลสู่การเจริญเติบโตของบุคคลและความสำเร็จขององค์กร (Jeung, 2011) ในฟากตะวันออกแนวคิดเรื่องความสุขมีรากฐานมาจากพุทธศาสนา โดยมองว่าความสุขคือการรู้เท่าทันความทุกข์ หรืออีกนัยหนึ่งการเห็นทุกข์ทำให้เป็นสุข โดยคนเราจะ

พัฒนาความสุขมากขึ้นเรื่อยๆจากการมีทุกข์ที่น้อยลงจนกระทั่งไม่มีทุกข์ กิเลส ตัณหาและอัตตาตัวตนเหลืออยู่เลย จะเห็นได้ว่านิยามของคำว่าความสุขได้รับการตีความไว้ในหลายมิติทั้งทางด้านศาสนา สังคม จริยธรรม และจิตวิทยา ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555) ได้กล่าวว่าความสุขโดยทั่วไปหมายถึงประสบการณ์และความรู้สึกที่มนุษย์สามารถบริหารจัดการได้อย่างสม่ำเสมอตามความปรารถนาในภาพรวมจนเกิดได้จริงและทำให้บุคคลนั้นเกิดความยินดีและอิ่มเอมใจทั้งนี้ต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน โดยแต่ละปัจเจกบุคคลจะประเมินความสุขของตนเองโดยดูจากความชื่นชอบโดยรวมในชีวิต ผ่านประสบการณ์ด้านอารมณ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น ความดีใจ ภาคภูมิใจ และการเกิดประสบการณ์ทางอารมณ์และความรู้สึกเชิงลบน้อย/ไม่บ่อยครั้ง เช่น ความเศร้า ความโกรธ และความวิตกกังวล เป็นต้น (Lyubomirsky et al. 2005 อ้างในศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2555) โดยความสุขมีหลายระดับตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก (สิรินทร แซ่ฉั่ว. 2553) สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับความอยู่ดีมีสุข (Well-being) มาใช้ในการพัฒนาประเทศซึ่งมีการปรับเปลี่ยนให้ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์มากขึ้น อันจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 8 จนถึงฉบับที่ 12 ซึ่งมุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาโดยมีการกำหนดเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักในการวางรากฐานให้คนไทยเป็นคนที่มีสมบูรณ์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบ วินัย ค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ และมีความสุข โดยมีสุขภาพและสุขภาพที่ดี ครอบครัวอบอุ่น ตลอดจนเป็นคนเก่งที่มีทักษะความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559)

โอรส ลีละกุลณิตย์ ได้ศึกษาวิจัยและพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในชีวิตหรือความพึงพอใจในชีวิตที่สำคัญมากที่สุดคือความพึงพอใจหรือความสุขในชีวิตครอบครัว รองลงมาคือความสุขหรือความพึงพอใจในการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นว่างานมีส่วนสำคัญกับชีวิตของบุคคลหากบุคคลทำงานโดยไม่มีความสุขจะทำให้เกิดความเครียดทำให้เกิดโรคร้ายที่มาจากความเครียดเช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ เป็นต้น (อานนท์ ศักดิ์วรวิญญู. 2552 อ้างใน ชลัญญา พรหมประเสริฐ และมานพ ชูนิล. 2556) จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นหนึ่งในที่มาของความสุขของมนุษย์ เนื่องจากเวลามากกว่าหนึ่งในสามของชีวิตคนเราจะดำเนินกิจกรรมเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน ดังนั้นการสร้างสุขภาวะที่ดีในองค์กรหรือการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความสุขย่อมส่งผลดีทั้งต่อตนเองและองค์กร เช่น ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน ลดอัตราการขาดงานและการลาออก ลูกคามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการมากขึ้น (Martin, Jones and Callan. 2005; Gray, 2001 อ้างในสิรินทร แซ่ฉั่ว. 2553; Fisher. 2010; Manion. 2003 อ้างใน ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์ และประสพชัย พสุนนท์. 2559) ในประเทศไทยมีหลายหน่วยงานที่จัดทำการศึกษาความสุขเช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดทำรายงานการสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทย พ.ศ.2558 โดยพบว่าคนไทยอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีงานทำมีระดับความสุขสูงกว่าผู้ไม่มีงานทำ โดยผู้ทำงานในภาคการบริการและการค้ามีความสุขมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยสุขภาพจิตมากที่สุด 31.86 คะแนน รองลงมาเป็น ภาคเกษตรกรรม 31.62 คะแนน และภาคการผลิต 31.21 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับสุขภาพจิตของคนทั่วไป (27.01-34.00 คะแนน) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2559) สอดคล้องกับรายงานความสุขสากลประจำปี 2560 (World Happiness Report 2017) พบว่าประเทศไทยมีอันดับความสุขมวลรวมดีขึ้นจากอันดับที่ 33 ในช่วงปี 2556-2558 เป็นอันดับที่ 32 ในช่วงปี 2557-2559 และอยู่ในอันดับที่ 19 ของ

ประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก นอกจากนี้สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้สำรวจความสุขคนทำงานทั่วประเทศ ระหว่างปี 2555-2558 ผลการสำรวจความสุขคนทำงานในระดับองค์กรพบว่าร้อยละ 42 ขององค์กรหรือสถานประกอบการในประเทศไทยคนทำงานมีความสุขน้อยและอยากลาออก ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจระดับความสุด้วยตนเองของคนทำงานในประเทศไทยโดยศูนย์วิจัยความสุขคนทำงานแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ซึ่งพบว่าแม้ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมไม่ต่ำมากจนน่าเป็นห่วง (62.2 คะแนน) แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความสุขในการทำงานพบได้ว่ามิติการงานซึ่งเป็นมิติที่เน้นการวัดผลความรู้สึกละประสบการณ์ของคนทำงานกับองค์กรมีค่าเฉลี่ยความสุขในลำดับที่ 5 จากทั้งหมด 9 มิติ (หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์. 2559)

จากผลการศึกษาของทั้ง 2 หน่วยงานเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบความสุขและระดับความสุขในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่างานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในกลุ่มบุคลากรด้านอื่นๆ เช่น พยาบาล หน่วยงานภาครัฐ และข้าราชการครู แม้ว่าจะมีงานวิจัยบางชิ้นที่มีการดำเนินการวิจัยในกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่น นักบินพาณิชย์ และพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม แต่เป็นเพียงแง่มุมของกรณีศึกษาเฉพาะพื้นที่ ธุรกิจ หรือองค์กร ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อีกทั้งศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสี่ธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อนในประเทศไทย โดยผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลอ้างอิงสำคัญให้กับธุรกิจและหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในการนำมาพัฒนาแนวทางในการส่งเสริมมาตรฐานการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความสำคัญต่อการเติมเต็มในชีวิตและอารมณ์ด้านความสุขซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน อันส่งผลพลีที่ติดต่อตนเองและองค์กร ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และความตั้งใจในการลาออกจากงานที่ลดลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างในด้าน เพศ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. องค์ประกอบความสุขในการทำงาน (11 องค์ประกอบ) มีความสามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่ขับเคลื่อนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมากกว่าห้าทศวรรษ และได้กลายเป็นกุญแจสำคัญในการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างรายได้ให้กับคนในท้องถิ่น และก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 4 ล้านคนทั้งจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางตรงและทางอ้อม ในปัจจุบันรูปแบบหรือประเภทการท่องเที่ยวมีความหลากหลายและปรับเปลี่ยนไปตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมต่างๆ โดยมีการจำแนกตามลักษณะกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ อาทิเช่น การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม 6 ธุรกิจได้แก่ ธุรกิจคมนาคมขนส่ง ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจนันทนาการและความบันเทิง จากรายงานสรุปรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559 โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แสดงมูลค่ารวมรายได้ที่มาจากหมวดโรงแรมและที่พักมากที่สุด ตามมาด้วยรายได้จากหมวดช้อปปิ้ง อาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่งภายในประเทศ ความบันเทิง และการเที่ยวชมตามลำดับ

สำหรับประเทศไทยในปี 2561 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้มีการวางแผนเป้าหมายการขับเคลื่อนรายได้การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอีกร้อยละ 10 หรือมีรายได้รวมไม่ต่ำกว่า 3.1 ล้านล้านบาท และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวให้ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 25 จากเดิมในปี 2560 อยู่ในอันดับที่ 34 (ประชาชาติธุรกิจ, 2561) การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถมองข้ามไปได้คือ พนักงานในอุตสาหกรรมซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญในการส่งมอบบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว แต่เนื่องจากสภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้เกิดสภาวะการทำงานที่เร่งรีบ การแข่งขัน ชั่วโมงการทำงานที่ไม่แน่นอน และมีความเครียดสูง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อพนักงานมีความสุขในการทำงานลดลง อันส่งผลต่อองค์การทั้งในด้านอัตราการลาออก ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขวัญกำลังใจตกต่ำลง นอกจากนี้ยังมีรายงานทางสถิติเกี่ยวกับความเจ็บป่วยที่เพิ่มขึ้นและสาเหตุการฆ่าตัวตายอันเนื่องมาจากการมีมากขึ้น (Moorhead and Griffin, 2010: 116-117 อ้างในสิรินทร แซ่ฉั่ว, 2553) โดยในงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาพนักงานในธุรกิจหลักได้แก่ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และธุรกิจนำเที่ยว

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน และองค์ประกอบความสุขในการทำงาน

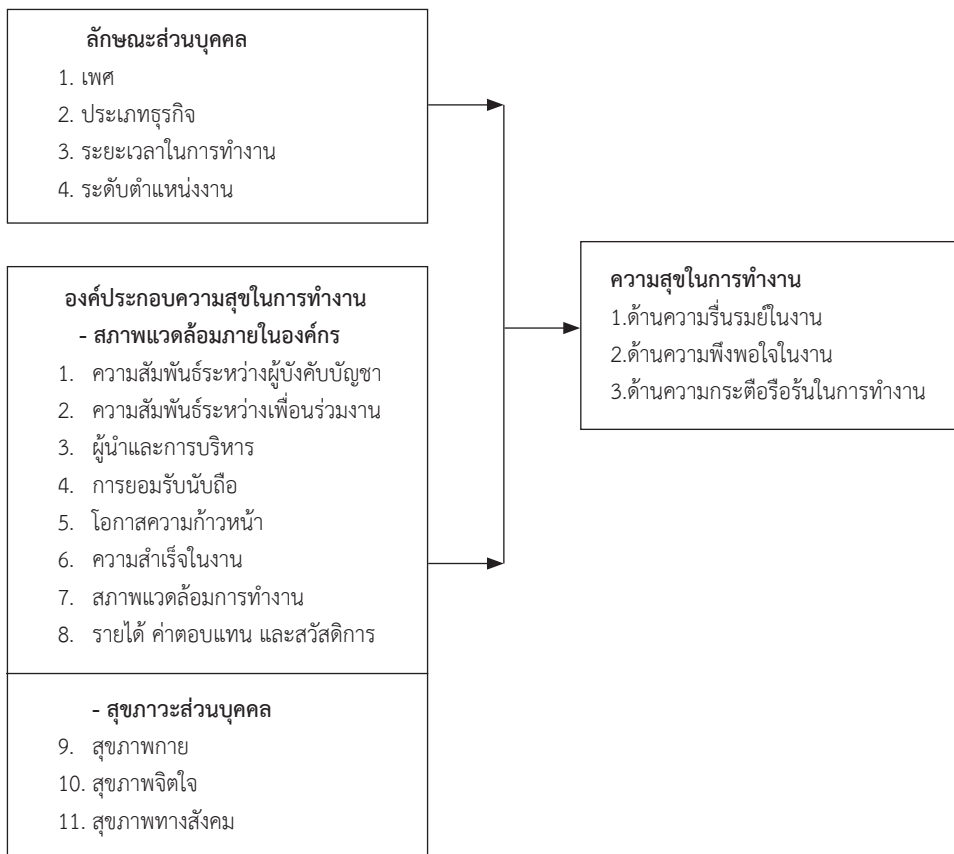
ความสุขเป็นสิ่งที่มีการพูดถึงมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานและเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ซึ่งมีการใช้นิยามที่แตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็น ความพึงพอใจ (Satisfaction) สุขภาวะ (Subjective Well Being) ความอยู่ดีมีสุข (Wellbeing) เป็นต้น โดยคำจำกัดความของความสุขได้ถูกกำหนดไว้อย่างหลากหลายในมุมมองที่แตกต่างไม่ว่าจะเป็นมุมมองเชิงปรัชญาและศาสนาซึ่งมองว่าความสุขเป็นสิ่งที่เกิดจากความสงบสุขของจิตใจ ปัญญา และจิตวิญญาณอันเป็นผลพวงจากจริยธรรมผสมผสานกับความสุขทางกาย ส่วนมุมมองเชิงจิตวิทยามองว่าความสุขเกี่ยวข้องกับความสุขสมบูรณ์

ทางอารมณ์และสุขภาพจิตใจที่มีในเชิงบวกซึ่งทำให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สำหรับมุมมองเชิงเศรษฐศาสตร์ความสุขจะสะท้อนธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ โดยมองว่าความสุขเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสามารถในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวมได้ไม่ว่าจะเป็นรายได้หรือฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่านิยามของความสุขขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละบุคคล กลุ่มองค์กร สังคม ทั้งนี้ความสุขสามารถแบ่งการวัดได้เป็น 2 ลักษณะคือ 1) ความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) เป็นความสุขที่ตัดสินจากสังคมาภายนอกซึ่งไม่คำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตของคนนั้น โดยใช้กฎเกณฑ์ภายนอกของสังคมหรือจากมาตรฐานความสุขที่ได้รับการยอมรับเช่น องค์การสหประชาชาติเพื่อการพัฒนา (UNDP) ได้พัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) และกลุ่มวิจัยความอยู่ดีมีสุขในประเทศกำลังพัฒนา (Well-being in Development Countries Research Group: WED) ซึ่งวัดความอยู่ดีมีสุขจากสุขภาพกายและความเป็นอิสระในชีวิต เป็นต้น 2) ความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) เป็นการวัดความสุขที่คำนึงถึงประสบการณ์ในอดีต ความคิด ความเชื่อของบุคคล กลุ่มสังคมนั้นๆ โดยสร้างกรอบแนวคิดและแนวทางเพื่อวัดและอธิบายความสุขของบุคคล หรือสังคมนั้นๆ Seligman (2002) อ้างในประเวช ตันติพิพัฒนสกุล และ เอกอนงค์ สิตลาภินันท์ (2554) กล่าวถึงสัดส่วนที่มาของปัจจัยกำหนดความสุขโดยร้อยละ 50 มีอิทธิพลมาจากพันธุกรรมซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ร้อยละ 35-40 มาจากวิถีชีวิตและกิจกรรมที่เลือกทำหรือปัจจัยภายใน และร้อยละ 10-15 มาจากสถานการณ์ชีวิตหรือปัจจัยภายนอก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นการผสมผสานระหว่างลักษณะทางพันธุกรรม ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกควบคู่กันไปเพื่อทำให้เกิดความสุขทั้งทางกายทางจิตใจ และทางสังคม สำหรับการวัดความสุขในการทำงานนั้น Fisher (2010) ได้เสนอแนะองค์ประกอบการวัดความสุขในการทำงานที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงาน ความทุ่มเทมีใจ ความกระตือรือร้น ความรื่นรมย์ในงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน เป็นต้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Warr (1990) อ้างในสิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่ตอบสนองต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน โดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ 1) ความรื่นรมย์ในงานเป็นความรู้สึกสนุกกับการทำงานและไม่วิตกกังวล 2) ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานของตน และ 3) ความกระตือรือร้นในงานเป็นความรู้สึกตื่นตัวอยากทำงานและมีชีวิตชีวา

สำหรับองค์ประกอบความสุขในการทำงานมีนักวิชาการและงานวิจัยมากมายกล่าวถึงองค์ประกอบของความสุขในการทำงานดังเช่น Manion (2003) กล่าวถึง 4 องค์ประกอบความสุขในการทำงานไว้ดังนี้ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ ในขณะที่ Gavin & Manson (2004) ระบุ 3 องค์ประกอบความสุขในการทำงานไว้คือ ความมีอิสระ ความรู้ และความสามารถเฉพาะตัวของบุคคล นอกจากนี้แล้วในประเทศไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2550) กำหนด 8 องค์ประกอบหลักในการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ สุขภาพดี น้ำใจงาม สังคมดี ผ่อนคลาย หาคำรู้ ใจสงบ ปลอดภัย และครอบครัวดี อีกทั้งมีงานวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวเป็นจำนวนมากซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นองค์ประกอบความสุขในการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือด้านสภาพแวดล้อมในงาน และด้านสุขภาพส่วนบุคคล ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อทำการคัดตัวแปรที่มีการนำใช้ในการศึกษาโดยมีจำนวนทั้งสิ้น 11 ตัวแปรพยากรณ์ แบ่งออกเป็น 8 ตัวแปรพยากรณ์ที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและ 3 ตัวแปรพยากรณ์จากสภาวะส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรเกณฑ์เป็นการวัดความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Warr (1990) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขอบเขตการศึกษารอบคลุมความสุขในการทำงานและองค์ประกอบของความสุขในการทำงานตามกรอบแนวคิดของ Warr (1990); Joseph (2009); รวมศิริ เมนะโพธิ (2550); สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553); ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555); ชินกร น้อยคำยาง และปาดาน น้อยคำยาง (2555); ถิรัตน์ พิมพาภรณ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) โดยกำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายคือ พนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวและบริการ โดยเลือกศึกษาใน 4 ธุรกิจได้แก่ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจคมนาคมขนส่ง ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้ จึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G.cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนทั้งสิ้น 384 ตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากรสี่กลุ่มตามประเภทของธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้กลุ่มละ 96 ตัวอย่าง โดยเลือกเก็บข้อมูลในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญเช่น กรุงเทพฯ อยุธยา เชียงใหม่ ชลบุรี และภูเก็ต นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำจัดส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ไปยังธุรกิจที่มีการจดทะเบียนรายชื่อในหน่วยงานราชการต่างๆ โดยเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ศึกษาได้แก่พนักงานใน 4 ธุรกิจหลักที่เป็นพนักงานประจำและมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี

แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire) ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 17 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน และพฤติกรรมการทำงาน ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย 40 ข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 11 ด้านที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดซึ่งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผ่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและบริการจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาประเด็นความสอดคล้องระหว่างรายการกับวัตถุประสงค์ ความชัดเจนและเหมาะสมทางภาษา โดยพิจารณาเป็นรายข้อผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย และนำมาวิเคราะห์ผลเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับแบบกระดาษจำนวน 315 ชุด และแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 129 ชุด รวมทั้งสิ้น 444 ชุดเมื่อนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่าแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้มีจำนวน 384 ชุดคิดเป็นร้อยละ 86.49 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการลงรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์สถิติพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษารั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 384 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.8) สถานภาพโสด (ร้อยละ 66.1) คุณวุฒิระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51) และมีช่วงอายุ 21-

30 ปี (ร้อยละ 39.8) เมื่อพิจารณาถึงระดับตำแหน่งงานพบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 60.9) และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 56.8) หากจำแนกออกเป็น 4 ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการพบว่า ในธุรกิจโรงแรมและที่พักผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนกบริการส่วนหน้า (ร้อยละ 38.5) ในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานบริการในห้องอาหาร (ร้อยละ 47.9) ในธุรกิจการจําหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ (ร้อยละ 52.1) และในธุรกิจคมนาคมขนส่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ร้อยละ 47.9) เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามภูมิลำเนาหรือพื้นที่อยู่อาศัยตามเกณฑ์การแบ่งภูมิภาคของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง (ร้อยละ 89.1) โดยผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลการศึกษากำหนดตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และกลุ่มธุรกิจในอุตสาหกรรม

ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานทั้ง 4 ธุรกิจพบว่าคะแนนเฉลี่ยความสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อจำแนกออกเป็นองค์ประกอบ 3 ด้านของความสุขในการทำงานพบว่า ด้านความพึงพอใจในงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านความรื่นรมย์ในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับความสุขในการทำงานโดยรวมจำแนกรายธุรกิจจะพบว่าพนักงานในธุรกิจจําหน่ายมีความสุขในการทำงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานในธุรกิจคมนาคมขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ หากพิจารณาจำแนกออกตามองค์ประกอบความสุขในการทำงานทั้ง 3 ด้านพบว่าพนักงานในธุรกิจจําหน่ายมีความสุขพึงพอใจในงานในระดับมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นความชอบความถูกใจในงาน ความรู้สึกว่างงานมีความน่าสนใจ และความรู้สึกยินดีและเต็มใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยรวม 4.36) เนื่องจากโครงสร้างธุรกิจจําหน่ายถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีขนาดเล็กถึงขนาดกลางทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่น ใกล้ชิดและผูกพันกับการทำงาน ธุรกิจโดยมากมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการภายในครอบครัวหรือการเป็นเจ้าของกิจการคนเดียว อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนและบริหารจัดการกิจการในเชิงธุรกิจทำให้มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก เนื่องจากเป็นตำแหน่งงานที่มีอำนาจในการวางแผนตัดสินใจการทำงานต่างๆ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานในธุรกิจโรงแรมมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดในด้านความพึงพอใจในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานในโรงแรมมีเวลาการทำงานไม่เหมือนธุรกิจทั่วไปทำให้พนักงานต้องทำงานในระบบผลัดที่สลับหมุนเวียน อีกทั้งเป็นงานที่เปิดทำการทุกวันไม่มีวันหยุดประเพณีต่างๆ อีกทั้งเป็นการทำงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย จากลักษณะงานดังกล่าวส่งผลให้พนักงานมีความเครียดและความกดดันสูง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานในธุรกิจคมนาคมขนส่งมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดในด้านความรื่นรมย์ในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56) เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนโดยตรงกับผู้โดยสาร (ร้อยละ 71.9) โดยประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ร้อยละ 47.9) พนักงานภาคพื้นดิน (ร้อยละ 12.5) และพนักงานบริการบนรถโดยสาร รถไฟ และเรือ (ร้อยละ 11.5) ซึ่งงานดังกล่าวเป็น

งานที่มีความเสี่ยงทำให้เกิดความวิตกกังวลในความปลอดภัยในการทำงาน (Hsu Yueh-Ling and Liu Te-Chang, 2012) รวมถึงเป็นงานส่วนหน้าที่ต้องอำนวยความสะดวกและจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับผู้โดยสาร จึงปฏิเสธไม่ได้เลยว่าพนักงานจะมีความไม่สบายใจและเกิดความวิตกกังวลในการทำงานได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง โดยเป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 เกี่ยวกับพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ประเภทธุรกิจ แตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัว (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลถึงระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับอัสมา ซีนบุญ และคณะ (2556) ในขณะที่ระดับตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจที่แตกต่างส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการทดสอบรายคู่ด้วยสถิติ Scheffe พบว่าตำแหน่งงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสุขโดยรวมที่แตกต่างกันมีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้แล้วพบว่าประเภทรธุรกิจที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานต่างกันมีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานในธุรกิจโรงแรมและที่พัก 2) พนักงานในธุรกิจจัดนำเที่ยวมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานในธุรกิจโรงแรมและที่พัก 3) พนักงานในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานในธุรกิจคมนาคมขนส่ง และ 4) พนักงานในธุรกิจจัดนำเที่ยวมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานในธุรกิจคมนาคมขนส่ง เนื่องจากแม้ว่าทั้ง 4 ธุรกิจจะเป็นธุรกิจในกลุ่มท่องเที่ยวและบริการ แต่มีลักษณะและรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านขนาด เวลาการดำเนินงาน ความเป็นเจ้าของ จึงส่งผลให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าบางส่วนของลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่ต่างกัน ดังนั้นผลการวิจัยแสดงการยอมรับสมมติฐานที่ 1 บางส่วน ดังแสดงผลในตารางที่ 2

ตารางที่ 1: เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

| ความสุขในการทำงาน | ธุรกิจโรงแรมและที่พัก (N= 96) | | ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม(N= 96) | | ธุรกิจจำหน่ายเที่ยว (N= 96) | | ธุรกิจคมนาคมขนส่ง (N= 96) | | รวม (N = 384) | |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----|----------------------------------|-----|-----------------------------|-----|---------------------------|------|---------------|-----|
| ด้านความรื่นรมย์ในงาน | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. |
| ความรู้สึกสนุกกับการทำงาน | 3.72 | .86 | 4.28 | .72 | 4.17 | .78 | 3.67 | .98 | 3.96 | .88 |
| ความรู้สึกไม่วิตกกังวลได้ในการทำงาน | 3.32 | .86 | 3.80 | .88 | 3.56 | 1.1 | 3.43 | .95 | 3.53 | .96 |
| ความรู้สึกสบายใจในการทำงาน | 3.77 | .83 | 3.92 | .83 | 4.05 | .86 | 3.58 | .88 | 3.83 | .86 |
| รวม | 3.60 | .62 | 4.00 | .65 | 3.93 | .78 | 3.56 | .80 | 3.77 | .74 |
| ด้านความพึงพอใจในงาน | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. |
| ความรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ | 3.77 | .85 | 4.04 | .81 | 4.30 | .80 | 3.89 | .92 | 4.00 | .89 |
| ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความน่าสนใจ | 3.78 | .90 | 4.10 | .81 | 4.32 | .83 | 3.95 | .92 | 4.04 | .89 |
| ความรู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะทำงาน | 4.00 | .73 | 4.28 | .75 | 4.45 | .66 | 4.01 | .91 | 4.18 | .79 |
| รวม | 3.85 | .73 | 4.14 | .67 | 4.36 | .70 | 3.95 | .85 | 4.07 | .76 |
| ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. |
| ความรู้สึกอยากไปทำงาน | 3.66 | .75 | 4.07 | .87 | 4.18 | .86 | 3.65 | 1.01 | 3.89 | .91 |
| ความตื่นตัวและทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว | 3.83 | .83 | 4.05 | .69 | 4.23 | .77 | 3.98 | .83 | 4.02 | .79 |
| ความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวาในการทำงาน | 3.77 | .79 | 4.05 | .81 | 4.19 | .83 | 3.69 | 1.01 | 3.92 | .88 |
| รวม | 3.75 | .69 | 4.06 | .70 | 4.20 | .77 | 3.77 | .87 | 3.95 | .78 |
| ผลรวมความสุขในการทำงาน | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. | \bar{X} | SD. |
| | 3.74 | .62 | 4.07 | .60 | 4.16 | .69 | 3.76 | .78 | 3.93 | .70 |

ตารางที่ 2: การเปรียบเทียบด้านเพศ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทธุรกิจในการประเมินระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงาน

| | | ความสุขในการทำงาน | | | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------------|-----------|-----|-------|---------|-------------------------|
| | รายการ | N | \bar{X} | SD | t/F | p-value | ผลการทดสอบ สมมุติฐาน |
| 1. เพศ | ชาย | 143 | 4.00 | .76 | 1.509 | .132 | ไม่สอดคล้อง |
| | หญิง | 241 | 3.89 | .66 | | | |
| 2. ระดับ ตำแหน่งงาน | ผู้บริหาร หรือผู้จัดการ | 62 | 4.30 | .72 | 9.651 | .000** | สอดคล้อง |
| | รองผู้จัดการหรือผู้ช่วย ฝ่ายต่างๆ | 29 | 4.08 | .59 | | | |
| | หัวหน้างาน | 59 | 3.98 | .78 | | | |
| | ระดับปฏิบัติการ | 234 | 3.80 | .65 | | | |
| 3. ระยะเวลา ในการทำงาน | น้อยกว่า 5 ปี | 218 | 3.86 | .66 | 1.979 | .117 | ไม่สอดคล้อง |
| | 6-10 ปี | 52 | 4.09 | .71 | | | |
| | 11-15 ปี | 33 | 3.93 | .68 | | | |
| | มากกว่า 15 ปี | 81 | 4.01 | .80 | | | |
| 4. ประเภท ธุรกิจ | ธุรกิจโรงแรมและที่พัก | 96 | 3.74 | .62 | 9.670 | .000** | สอดคล้อง |
| | ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม | 96 | 4.07 | .60 | | | |
| | ธุรกิจการจัดนำเที่ยว | 96 | 4.16 | .69 | | | |
| | ธุรกิจคมนาคมขนส่ง | 96 | 3.76 | .78 | | | |

หมายเหตุ ** หมายถึง ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งมีการสังเคราะห์ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโดยแบ่งเป็นปัจจัยภายในองค์กรทั้งหมด 8 ตัวแปร และปัจจัยด้านสุขภาวะส่วนบุคคลจำนวน 3 ตัวแปร ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของตัวแปรองค์ประกอบความสุขในการทำงานเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกองค์ประกอบ โดยตัวแปรสุขภาพทางสังคมได้รับความสำคัญสูงสุด ตามมาด้วยความสำเร็จในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรองค์ประกอบด้านรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการได้รับความสำคัญน้อยที่สุด

ตารางที่ 3: ระดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญขององค์ประกอบความสุขในการทำงาน

| ตัวแปรองค์ประกอบความสุขในการทำงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (X1) | 3.83 | .78 | มาก |
| 2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X2) | 3.95 | .70 | มาก |
| 3. ผู้นำและการบริหาร (X3) | 3.88 | .84 | มาก |
| 4. การยอมรับนับถือ (X4) | 3.82 | .69 | มาก |
| 5. โอกาสความก้าวหน้า (X5) | 3.63 | .95 | มาก |
| 6. ความสำเร็จในงาน (X6) | 4.00 | .63 | มาก |
| 7. สภาพแวดล้อมการทำงาน (X7) | 3.70 | .84 | มาก |
| 8. รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ (X8) | 3.44 | .89 | มาก |
| 9. สุขภาพร่างกาย (X9) | 3.55 | .81 | มาก |
| 10. สุขภาพจิตใจ (X10) | 3.88 | .63 | มาก |
| 11. สุขภาพทางสังคม (X11) | 4.14 | .65 | มาก |

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีเลือกตัวแปรอิสระแบบการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อสร้างสมการทำนายเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์ ในตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เมื่อเพิ่มปัจจัยเข้าไปทีละตัว พบว่าตัวแปรพยากรณ์ตัวแรกเพื่อเข้าสู่สมการได้แก่ สุขภาพจิตใจ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.472 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรสุขภาพจิตใจสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้ร้อยละ 47.2 หมายความว่าหากธุรกิจสามารถคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานโดยคำนึงถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินชีวิตจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และโชคชัย สุเวชวัฒนกุล (2558) พบว่าการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการประเมินแก่นแท้ของตนเอง และการมีจิตสำนึกที่ดี ร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความต้องการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย

ตารางที่ 4: การเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

| ลำดับขั้นการพยากรณ์ | R | R ² | Adjusted R ² | F | P-value |
|---------------------|------|----------------|-------------------------|---------|---------|
| X10 | .687 | .472 | .471 | 341.537 | .000** |
| X10, X1 | .763 | .583 | .581 | 266.093 | .000** |
| X10, X1, X6 | .784 | .614 | .611 | 201.397 | .000** |
| X10, X1, X6, X5 | .793 | .630 | .626 | 161.077 | .000** |
| X10, X1, X6, X5, X9 | .797 | .636 | .631 | 131.838 | .001** |

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรพยากรณ์ที่สองที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา หลังจากเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 58.3 ซึ่งสอดคล้องกับอัตรา ขึ้นบุญ และคณะ (2556) พบว่าปัจจัยระดับองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 35.5 ทั้งในด้านการทำงานเป็นทีม การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรพยากรณ์ที่ 3 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณคือความสำเร็จในงาน หลังจากเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ 3 มีผลให้ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 61.4 สอดคล้องกับอัตรา ขึ้นบุญ และคณะ 2556 กล่าวว่าพนักงานจะมีความสุขในการทำงานเมื่อเกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง และงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ ตัวแปรพยากรณ์ที่ 4 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณคือ โอกาสความก้าวหน้า หลังจากเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ 4 มีผลให้ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 63 และตัวแปรพยากรณ์ที่ 5 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณคือ สุขภาพร่างกาย หลังจากเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ 5 มีผลให้ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 63.6 สอดคล้องกับ สิริธร แซ่ฉั่ว. 2553 พบว่าสุขภาพกายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน เนื่องจากสุขภาพร่างกายเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากต่อการเพิ่มความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานมีสุขภาพกายที่แข็งแรงส่งผลให้ความเครียดลดน้อยลงและมีความสุขเพิ่มมากขึ้น

สรุปผลการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวน 5 ตัวแปร ซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้ร้อยละ 63.6 ($R^2 = .636$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.426 โดยตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายสูงสุดโดยเรียงตามลำดับได้แก่ สุขภาพจิตใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในงาน โอกาสความก้าวหน้าและสุขภาพกายดังตารางที่ 5 ทั้งนี้สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานสามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{ความสุขในการทำงาน} = .149 + .394(X10) + .181(X1) + .208(X6) + .112(X5) + .090(X9)$$

ตารางที่ 5: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (N = 384)

| ตัวแปร | ความสุขในการทำงาน | | | t | Sig. |
|---|-------------------|------|--------------|-------|--------|
| | Unstandardized | | Standardized | | |
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | S.E. | Beta | | |
| ค่าคงที่ (Constant) | .149 | .159 | | .936 | .350 |
| ด้านสุขภาพจิตใจ (X10) | .394 | .049 | .357 | 8.035 | .000** |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (X1) | .181 | .038 | .201 | 4.824 | .000** |
| ด้านความสำเร็จในงาน (X6) | .208 | .047 | .188 | 4.408 | .000** |
| ด้านโอกาสความก้าวหน้า (X5) | .112 | .033 | .152 | 3.365 | .001** |
| ด้านสุขภาพร่างกาย (X9) | .090 | .036 | .105 | 2.478 | .014* |
| R = .797 R ² = .636 Adjusted R ² = .631 SE = .426 F = 131.84 Sig = .000 | | | | | |

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการสามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดในหลากหลายมิติเช่น ในกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงาน องค์กรควรเพิ่มความสำคัญในการพิจารณาประเด็นด้านคุณภาพทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) โดยเลือกใช้แบบทดสอบด้านสุขภาพจิตเข้ามาช่วยในการวัดทัศนคติเชิงบวก ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ รวมไปถึงความใส่ใจในสุขภาพ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาให้มีความใกล้ชิด เป็นมิตร โอบอ้อมอารี เป็นธรรม และพร้อมสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การรวมถึงการจัดหาสวัสดิการต่างๆเพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายใจที่แข็งแรง ไม่ว่าจะเป็นการจัดพื้นที่และกิจกรรมนันทนาการเพื่อพนักงาน การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์พนักงาน เป็นต้น ซึ่งโครงการดังกล่าวควรดำเนินการเป็นแผนงานเชิงรุกอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มระดับความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานโดยเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ผู้บริหารงานในธุรกิจโรงแรมและที่พักและธุรกิจคมนาคมขนส่ง ควรพิจารณาถึงแนวทางในการเพิ่มความรื่นรมย์ในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อคลายความวิตกกังวลในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการจัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการลูกค้า การฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคนิคการเจรจาต่อรอง การรับมือกับข้อร้องเรียนแบบมืออาชีพ เป็นต้น

2. สถาบันการศึกษาเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย สถาบันอาชีวศึกษา และโรงเรียนฝึกอาชีพ สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการออกแบบหรือปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนแนวใหม่ โดยไม่เพียงมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะเชิงวิชาชีพแล้ว ยังมุ่งพัฒนาทักษะทางอารมณ์ และทักษะเชิงมนุษย์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติของธุรกิจแต่ละประเภทและสามารถปรับตัวและเข้าทำงานในอุตสาหกรรมได้อย่างมีความสุข โดยมุ่งเน้นการเรียนการสอนเชิงปฏิบัติการจากทีมวิชาการร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพนั้นๆ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตศึกษาใน 4 ธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการคือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการจํานําเที่ยว และธุรกิจคมนาคมขนส่ง ในการวิจัยต่อไปอาจต่อยอดการศึกษาให้ครอบคลุมธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่น ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจนันทนาการ และธุรกิจเพื่อความบันเทิง โดยทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบกลุ่มธุรกิจอันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคตควรมีการศึกษาเชิงลึกในธุรกิจโรงแรมและที่พักและธุรกิจคมนาคมขนส่งถึงประเด็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการทุนมนุษย์ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ” ที่ได้ทุนอุดหนุนจากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

เอกสารอ้างอิง

- ชลัญญา พรหมประเสริฐ และมานพ ชูนิล. (2556). สัมพันธภาพในครอบครัวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิงและสายงานรองผู้ว่าการระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 32(3): 54-69.
- ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ถิรรัตน์ พิมพารณ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). องค์ประกอบความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 9(1):121-139.
- ไทยโพสต์. (5 พฤษภาคม 2559). HAPPY MODEL: ผลสำรวจความสุขคนทำงาน ปี 58 เข้มทิศใหม่ที่องค์กรต้องศึกษา. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.ryt9.com/s/tpd/2415913> 6 มกราคม 2560
- ประชาชาติธุรกิจ. (4 มกราคม 2561). จับตาท่องเที่ยวไทยปี 61 ททท.ตั้งเป้ากวาดรายได้รวม 3.1 ล้านล้าน. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.prachachat.net/facebook-instant-article/news-96081>
- ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล และ เอกอนงค์ สิตลาภินันท์. (2554). *คู่มือสร้างสุขระดับจังหวัด*. กรุงเทพฯ: บริษัท ศรีเอทีพี กรุ๊ป จำกัด.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต กาญจนา ตั้งชลทิพย์ สุภรต์ จรัสสิทธิ์ เฉลิมพล สายประเสริฐ พอดา บุญยิธรณะ และวรรณอารีย์. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเองHappinometer*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2558). แบบจำลองเชิงพยากรณ์ความทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. 18 (มกราคม-ธันวาคม 2558): 283-298.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2550). *HR & Happy Workplace*. กรุงเทพฯ: สสส.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561, จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *การสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทย พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

- อัชฌา ชื่นบุญ รุ่งฤดี โลหวิวัฒน์ ศราวุธ มั่งสูงเนิน จิราภรณ์ โกชกปรีภักดิ์ และ สุนทร ช่องชนิล. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเซนต์แมรี. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. 4 (พิเศษ): 73-85.
- Albano F. Joseph. (2009). **Developing a measure and an understanding of the individual experience of happiness at work**. PhD Thesis (Psychology). Oakland: The Graduate school, Saybrook University.
- Fisher D.C. (2010). Happiness at Work. **International Journal of Management Reviews**. 12(4): 384-412.
- Gavin J.H., & Mason, R.O. (2004). The Virtuous Organization: the Value of Happiness in the Workplace. **Organization Dynamics**. 33(1): 379-392.
- Hsu Y.L. & Liu T. C. (2012). Structuring Risk Factors related to Airline Cabin Safety. **Journal of Air Transport Management**. 20(2012): 54-56.
- Jeung, C. W. (2011). The Concept of Employee Engagement: A Comprehensive Review From a Positive Organizational Behavior Perspective. **Performance Improvement Quarterly**. 24(2): 49-69.
- Manion, J. (2003). Joy at work! Creating a positive workplace. **Journal of Nursing Administration**. 33(12): 652-659.
- Rodriguez-Munoz, A. & Sanz-Vergel, I. A. (2013). Happiness and well-being at work: A special Issue introduction. **Journal of work and organizational psychology**, 29(2013):95-97.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. **Journal of Occupation Psychology**. 62: 193-210.